

## Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací pobytové služby

### I. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla upravují zahájení, průběh poskytování a ukončení poskytování sociální služby, včetně personálního zabezpečení.

Odlehčovací pobytová služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Tato sociální služba je poskytována na adrese Novoměstské sociální služby, Žďárská 68 592 31 Nové Město na Moravě, poskytuje se 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu.

Službu je možné sjednat nepřetržitě na dobu určitou. V odůvodněných případech je možné dobu poskytování služby prodloužit s ohledem na celkovou sociální situaci klienta. Jedná se však o výjimečné situace.

V rámci služby se poskytují základní činnosti dané pro tento druh sociální služby vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tyto základní činnosti jsou poskytovány s ohledem na individuální požadavky klienta, který má právo požádat o poskytnutí jakéhokoliv úkonu ze základních činností odlehčovací pobytové služby.

### II. Základní činnosti

Odlehčovací pobytová služba poskytuje tyto základní činnosti:

#### 1) Ubytování

Ubytování se poskytuje v jednolůžkovém pokoji. Pokoj je vybaven nábytkem, který je v majetku poskytovatele služby. Uživatel má možnost po vzájemné dohodě s ředitelkou organizace si pokoj vybavit drobnými předměty např. obrázkem, fotografií apod.

Pokoj je vybaven polohovatelným elektrickým lůžkem s pasivní antidekubitní matrací. V případě potřeby, s ohledem na celkový zdravotní stav, je možné lůžko vybavit aktivní antidekubitní matrací. Nedílnou součástí lůžka je hrazdička s nočním stolem. U lůžka je nainstalováno signalizační zařízení, pevná linka.

Dále je k dispozici šatní skříň či komoda. Na pokoji je k dispozici jídelní stůl, židle, křeslo, televizor. Součástí vybavení je kuchyňská linka s vybavením.

K pokoji náleží hygienické zázemí – koupelna s WC, sprchovým koutem a umyvadlem. Koupel je možné provádět také ve středisku osobní hygieny. Ve vstupním prostoru pokoje je k dispozici věšák, šatní skříň.

Součástí úhrady za ubytování je rovněž praní prádla. Prádlo se pere v prádelně PeruTě. Součástí praní je žehlení, event. drobné opravy prádla. Prádlo má každý klient označeno fixem na prádlo, a to zkratkou svého jména a příjmení, vždy na rubu ošacení.

Ručníky, povlečení lůžka zajišťuje poskytovatel. Na přání klienta je možné mít vlastní ručníky či povlečení.

Za ubytování hradí uživatel smlouvenou výši úhrady dle platného úhradovníku. V případě hospitalizace v době trvání smlouvy se částka za ubytování nevrací.

Úklid zajišťují zaměstnanci. Úklid pokoje a koupelny na mokro se provádí vždy v pracovní dny. O víkendech a svátcích se vynáší z pokojů odpadky, úklidem na mokro jsou řešeny pouze situace vyžadující okamžitý úklid.

Úklid stolku, skříně provádí buď uživatel sám, nebo personál za jeho přítomnosti a po domluvě s ním.

Kouření není v budově povoleno. Je možné kouřit ve venkovním prostoru.

## 2) Stravování

**Oběd** je zajištěn pracovní dny ze školní jídelny při I. Základní škole, o svátcích a víkendech z nemocnice. V případě, že školní jídelna nevaří, zajišťuje se náhradní stravování.

Ostatní strava během dne je klientovi připravována z jeho vlastních zdrojů. Klient si může připravit stravu sám nebo s dopomocí personálu.

Stravu je možno s ohledem na zdravotní stav uživatele upravit vhodným způsobem (mixování, mletí).

I přes to, že má uživatel doporučenou stravu od lékaře, může se sám rozhodnout, jakou stravu chce odebírat. Pokud se uživatel rozhodne jinak, než je doporučení lékaře, podepíše písemné vyjádření, které je založeno v ošetřovatelské dokumentaci.

Jídlo se podává uživatelům na pokoji. S ohledem na individuální potřeby je možné jídlo podat i v lůžku.

**Pitný režim** je zajištěn po celý den. Sortiment pro přípravu nápojů si zajišťuje sám uživatel, nebo je možné, aby mu je zajistila rodina. Uživatel může požádat dle svých zvyklostí personál o uvaření kávy, čaje.

U uživatelů, kde je to nutné vzhledem ke zdravotnímu stavu, je cíleně sledován příjem tekutin i stravy.

Odhlásování stravy – v případě pobytu mimo službu, např. při návštěvě rodiny, je nutné, aby si klient odhlásil stravu alespoň 2 dny před plánovou nepřítomností. Při hospitalizaci se strava odhláší automaticky ihned.

## 3) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pracovníci v sociálních službách jsou povinni na základě uzavřené smlouvy a s ohledem na dojednaný rozsah základních činností souvisejících se zajištěním potřeb konkrétního uživatele, poskytovat nezbytnou pomoc či podporu při podávání jídla a pití, při vstávání, uléhání, polohování včetně využívání speciálních pomůcek, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci a při samostatném pohybu ve vnitřním i venkovním prostoru.

## 4) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Uživatelé mají na pokoji k dispozici koupelnu se sprchovým koutem, WC a umyvadlem.

Není-li uživatel schopen samostatného použití WC, zajistí mu personál toaletní křeslo. Povinností personálu je zajistit uživateli maximální soukromí.

Osobní hygiena probíhá denně, vždy s ohledem na potřeby a schopnosti uživatele. Sprchování a koupel je umožněna v co největší míře dle zvyklostí uživatele. Uživatel má při provádění osobní hygieny zajištěno soukromí. Personál pomáhá uživatelům dle individuálních potřeb při základní péči o vlasy a nehty.

Hygienické pomůcky si zajišťuje uživatel sám, nejčastěji ve spolupráci s rodinou.

## 5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Návštěvy uživatele mohou probíhat ve dnech úterý, čtvrtek, sobota a neděle v čase od 14 hod. do 17 hod. Noční klid je stanoven od 22,00 hod. do 06,00 hod. V době nočního klidu provádí personál kontroly uživatele dle jejich individuálních potřeb.

Návštěvám je doporučeno, aby svoji přítomnost oznámili službu konajícímu personálu. Vstupní telefon je pod č. 101. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek či jinak narušovat chod služby. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvedou své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit, je vstup do budovy zakázán.

Pokud uživatel signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato pracovníky vyzvána k odchodu.

Doprovody na úřady či jiné veřejné služby nebo instituce jsou zajišťovány dle individuálních potřeb uživatele. Doprovody na odborná vyšetření, kontroly u lékařů apod. řešíme vždy ve spolupráci s rodinou, rodině doporučujeme, aby si návštěvy lékařů řešili samostatně.

## 6) Sociálně terapeutické činnosti

Jsou poskytovány zaměstnanci, kteří absolvovali např. bazální stimulaci, výtvarné techniky, keramika apod. Jedná se o činnosti, které potřebují soustavnější přípravu pro jejich vykonávání.

## 7) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Tuto pomoc mohou poskytovat sociální pracovníci, zdravotní sestra nebo ředitelka. Jedná se nejčastěji o kontakty a vyřizování s úřady (např. příspěvek na péči), přesměrování výplaty důchodu apod. Dále tato pomoc spočívá zejména ve věci prosazení práv a zájmů klienta, pomoc v jednání s úřady, soudy, vyřizování úředních listin, vyplňování formulářů, úředních tiskopisů, pomoc při vyřizování úřední korespondence, zprostředkování kontaktu mezi uživatelem a jeho zástupcem, zprostředkování sociálního poradenství nejen uživateli, ale i jeho zástupci. Při těchto jednáních vždy prosazujeme zájmy našich uživatelů.

Do této oblasti řadíme i oblast stížností, připomínek a podnětů. Platí pro její řešení samostatná směrnice.

## 8) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Personál provádí během dne s uživateli dle jejich individuálních potřeb a s ohledem na dojednaný cíl spolupráce a rozsah nasmlouvaných činností různé aktivizační činnosti. Tyto činnosti napomáhají k nácviku a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností (např. hraní her, ruční práce, posilování kognitivních funkcí, procházky venku, vystoupení dětí z MŠ, aktivity pořádané poskytovatelem apod.).

## 9) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Úkon zahrnuje zejména činnosti spojené se zajištěním bezpečnosti uživatele, k předcházení nebezpečným situacím, k podpoře v soběstačnosti v maximální možné míře pro uživatele v jeho každodenních aktivitách a činnostech, a dále poskytnutí pocitu jistoty a stability v přirozeném prostředí uživatele.

Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.

Dohled nebo asistence při užití léků – pracovníce uživatele upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si uživatel vzal z dávkovače správné léky. Na přání uživatele podá nápoj na zapití.

Dohled je možno realizovat i mimo bydliště jako součást doprovodu na procházce.

Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které uživateli pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité.

## Fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti poskytované v rámci odlehčovací pobytové služby se účtují dle platného úhradovníku.

## III. Úhrada a vyúčtování

- 1) Úhrada za provedené činnosti, které tvoří úhrada za pobyt, stravu a úkony péče se řídí platným úhradovníkem. Úhrada je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Platbu je možné rovněž provést v den ukončení sociální služby. Vyúčtování provádí sociální pracovník dle výkazů poskytnutých činností.
- 2) Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady podle odstavce 1) za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- 3) Uživatel je oprávněn nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námítky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.
- 4) V případě, že uživatel bude rozporovat vyúčtování úhrady, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat pouze provedené úkony nesporné.

- 5) Uživatel se zavazuje platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do desátého dne po předložení vyúčtování.
- 6) Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady za ně. Vyúčtování se provádí dle skutečně odebraného počtu obědů a dle skutečně spotřebovaného času nutného pro zajištění základních činností. Dále za úhradu pobytu. Úhrada za pobyt se v době nepřítomnosti nevrací.
- 7) Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

#### **IV. Odpovědnost za škodu**

- 1) Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku zařízení, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v zařízení oprávněně zdržují.
- 2) Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitelky či poškozené osoby v rámci trestního řízení.
- 3) Uživatelé mají možnost chránit svůj majetek uzamčením ve stolku nebo skřínce, a to na základě jejich vyjádřeného přání. Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech uživatele pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
- 4) Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokojů i bez přítomnosti uživatele např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace uživatele, zajištění jeho osobních věcí, vždy jsou přítomni dva pracovníci.

#### **V. Úschova cenných věcí**

- 1) Uživatelům je doporučeno, aby vyšší finanční hotovost, vkladní knížky a jiné cennosti předali rodinným příslušníkům.
- 2) Pokud toto není možné, lze věci převzít a uložit v trezoru organizace. Jedná se však o výjimečné situace.

#### **VI. Ochrana osobní a citlivých údajů**

- 1) Osobní spisy uživatelů obsahují pouze takové citlivé údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám uživatel, event. jeho zástupce.
- 2) Osobní spisy uživatelů v listinné podobě jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovnice, ředitelka. Je rovněž vedena elektronická forma dokumentace v IS Cygnus.
- 3) Na pracovišti odlehčovací služby jsou v listinné podobě uloženy zápisy ze sociálního šetření. Ostatní dokumentace je vedena v elektronické podobě v IS Cygnus. K těmto údajům mají přístup pouze pověřeni pracovníci zařízení – sociální pracovnice, ředitelka, pracovníci v sociálních službách – klíčoví pracovníci dané služby.

- 4) Ošetrovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných prostorách, přístup k ní má ošetrovatelský personál. Dokumentace je rovněž vedena v elektronické podobě v IS Cygnus. K těmto údajům mají přístup pouze zdravotní sestry Domácí zdravotní péče.
- 5) Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
- 6) Uživatelé, event. jejich opatrovníci (zástupci) písemně stvrzují souhlas se získáváním, evidováním, zpracováním a uchováváním jejich osobních a citlivých údajů.

## VII. Základní povinnosti klientů

- 1) Uživatel služby dodržuje pravidla slušného chování k personálu a na veřejnosti. Do cizích prostor nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
- 2) Uživatelé nevstupují do provozních místností (prádelna, kotelna, spisovna a další provozní prostory). Každý uživatel služby zachází s majetkem poskytovatele podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením vedení organizace. Škodu, způsobenou úmyslně, případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.
- 3) Alkohol je v zařízení tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.

## VIII. Připomínky a stížnosti

### ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

V případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytováním pečovatelské služby má klient právo vyjádřit svou **stížnost**.

#### Na poskytování sociální služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku

Stížnost je možné zaslat poštou nebo ji předat osobně, popřípadě jiným způsobem – e-mailem, telefonicky, anonymně, vhozením do schránky stížností umístěné v přízemí ve vestibulu v DPS, Žďárská 68, 592 31 Nové Město na Moravě.



Stížnost přijímá během své pracovní doby ředitelka, v případě potřeby kterýkoliv zaměstnanec poskytovatele.

Na možnost stěžovat si jsou klienti písemně upozorněni při podepisování smlouvy.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby má právo mít k dispozici tlumočnicka

Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva klienta.

### **Postup při řešení stížnosti:**

Stížnosti projednává ředitelka organizace: Ing. Mgr. Hana Janů, Žďárská 68, Nové Město na Moravě, e-mail: [janu.h@nss.nmnm.cz](mailto:janu.h@nss.nmnm.cz), [nss@nmnm.cz](mailto:nss@nmnm.cz), telefon: 566 598 102

Každá stížnost musí být vyřízena bezodkladně nejpozději však do 30 dnů od přijetí žádosti. Klient bude vždy vyrozuměn, jak byla stížnost vyřízena. Tyto lhůty mohou být poskytovatelem přiměřeně prodlouženy, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn. Stížnosti jsou evidovány ve složce – Záznam o přijetí stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.

**Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)**

Dále se může stěžovatel obrátit na:

○ zřizovatele **Město Nové Město na Moravě**, Vratislavovo nám. 103, 592 31 Nové Město na Moravě, tel. 566 598 300, e-mail: [posta@nmnm.cz](mailto:posta@nmnm.cz), datová schránka: [y67bvir](mailto:y67bvir)

○ v záležitosti týkajících se registrace služby

**Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava, 564 602 111, mail: [post@kr-vysocina.cz](mailto:post@kr-vysocina.cz)**

○ případně na další organizace zabývající se lidskoprávními záležitostmi  
např. **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město,** tel. 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Liga lidských práv, Zlatá linka seniorů**

## IX. Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

1) Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma
- napadení, vloupání
- ztráta peněz, předmětů
- agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
- pohřešování uživatele

2) Postup při mimořádné situaci:

Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

3) Opatření proti porušování pořádku:

Uživatelé jsou seznámeni s tím, že žijí v zařízení s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní klienty a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).

Porušuje-li uživatel pořádek v zařízení a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, je klient o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování pořádku, informován. Dále je proveden záznam do IS Cygnus, karta klienta o dané situaci

Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvláště závažné porušení kázně nebo pořádku, ředitelka organizace připraví návrh na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

## X. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 6. 2025 současně ukončují účinnost předcházejících Vnitřních pravidel.
- 2) Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby.
- 3) S Vnitřními pravidly jsou seznámeni uživatelé již ve fázi jednání s žadatelem o sociální službu a jsou součástí informační složky.